

## **BUDOWANIE WIZERUNKU URZĘDU W SIECI – SKUTECZNA KOMUNIKACJA I ZARZĄDZANIE INFORMACJĄ W PRZESTRZENI ONLINE**

### **WAŻNE INFORMACJE:**

- Obecność instytucji publicznych w Internecie stała się nieodzownym elementem budowania ich transparentności, efektywnej komunikacji i wiarygodności. W dobie rosnącej roli mediów społecznościowych i oczekiwań obywateli wobec administracji publicznej, właściwa strategia komunikacji online jest kluczowa. Urzędy, które nie potrafią skutecznie zarządzać swoją obecnością w Internecie, narażone są na utratę zaufania społecznego, dezinformację oraz błędne interpretacje ich działań.
  - **Podczas proponowanego szkolenia zaprezentujemy praktyczne narzędzia i metody, które umożliwią uczestnikom profesjonalne zarządzanie wizerunkiem urzędu w sieci.**
    - Podczas warsztatów przeanalizujemy przykłady skutecznych działań komunikacyjnych oraz najczęstsze błędy, jakie popełniają instytucje publiczne w Internecie.
    - Poprzez analizę rzeczywistych przypadków oraz interaktywne ćwiczenia, uczestnicy zdobędą umiejętności, które pozwolą im zwiększyć zaangażowanie odbiorców, budować pozytywne relacje oraz unikać typowych błędów komunikacyjnych.
- Poznanie szkoleniowych zagadnień pozwoli również lepiej zrozumieć mechanizmy dezinformacji oraz strategię jej przeciwdziałania. Skupimy się także na aspektach prawnych, etycznych oraz najnowszych trendach w e-komunikacji, które mogą wpłynąć na kształtowanie relacji z obywatelami.

### **CELE I KORZYŚCI:**

- Nauczenie się budowania pozytywnego i spójnego wizerunku urzędu w Internecie.
- Poznanie zasad skutecznej komunikacji online dostosowanej do różnych grup odbiorców.
- Zdobycie wiedzy na temat zarządzania kryzysowego w mediach społecznościowych i sposobów reagowania na trudne sytuacje.
- Zapoznanie się z aktualnymi trendami w e-komunikacji instytucji publicznych.
- Poznanie zasad przeciwdziałania dezinformacji i fake newsom, co pozwoli skutecznie zarządzać informacją.
- Zrozumienie aspektów prawnych związanych z komunikacją urzędową w sieci, w tym RODO oraz ochronę wizerunku instytucji i pracowników.
- Uzyskanie odpowiedzi na pytania:
  - Jak budować autorytet urzędu w przestrzeni cyfrowej?
  - Jak zwiększyć zaangażowanie obywateli?
  - Jakie błędy najczęściej popełniają urzędy w komunikacji online i jak ich unikać?

### **PROGRAM:**

#### **1. Fundamenty budowania wizerunku urzędu w sieci:**

- Rola wizerunku instytucji publicznych w Internecie.
- Zasady profesjonalnej komunikacji online.
- Wpływ transparentności na zaufanie obywateli.

## **2. Tworzenie skutecznej strategii komunikacyjnej:**

- Dobór kanałów komunikacji – media społecznościowe, strony internetowe, newslettery.
- Tworzenie spójnych i angażujących treści – język komunikacji, storytelling.
- Rola identyfikacji wizualnej w kreowaniu profesjonalnego wizerunku.
- Jak analizować efektywność działań komunikacyjnych?

## **3. Media społecznościowe jako narzędzie urzędu:**

- Jak skutecznie zarządzać profilami w mediach społecznościowych?
- Planowanie treści i harmonogram publikacji.
- Komunikacja kryzysowa – jak radzić sobie z negatywnymi komentarzami?
- Narzędzia do analizy sentymentu i monitorowania opinii publicznej.

## **4. Interakcja z obywatelami w sieci:**

- Transparentność i budowanie zaufania – zasady otwartej komunikacji.
- Przykłady dobrych praktyk – analiza skutecznych kampanii urzędowych.
- Jak odpowiadać na pytania i skargi obywateli?
- Rola moderatorów w zarządzaniu społecznością online.

## **5. Przeciwdziałanie dezinformacji i fake news:**

- Jak identyfikować i reagować na dezinformację?
- Edukacja odbiorców w zakresie weryfikacji informacji.
- Narzędzia do monitorowania fałszywych informacji w sieci.
- Metody współpracy z mediami w celu obalania dezinformacji.

## **6. Aspekty prawne i etyczne komunikacji w urzędach:**

- Ochrona danych osobowych i prawa obywateli.
- Odpowiedzialność urzędników w sieci, standardy etyczne w komunikacji publicznej.
- Przepisy dotyczące publikacji treści urzędowych w Internecie.

### **ADRESACI:**

- Pracownicy administracji publicznej zajmujących się komunikacją i PR.
- Rzecznicy prasowi i specjaliści ds. kontaktów z mediami.
- Osoby odpowiedzialne za prowadzenie profili urzędów w mediach społecznościowych.
- Pracownicy samorządów, urzędów wojewódzkich i ministerstw.
- Osoby odpowiedzialne za wizerunek instytucji w sieci.
- Osoby zajmujące się przeciwdziałaniem dezinformacji i fake newsom.

### **PROWADZĄCA:**

Dr nauk społecznych, wykładowca na Wydziale Dziennikarstwa Uniwersytetu Warszawskiego (Katedra Komunikacji Społecznej i Public Relations). Magister marketingu (WSZiM) oraz specjalistka ds. public relations (ISNS UW i IFiS PAN). Prowadzi kursy i szkolenia dla firm i organizacji non-profit, a także kursy na Uniwersytecie Otwartym UW. Na co dzień współpracuje z mediami, managerami public relations oraz marketingu, jak również agencjami reklamowymi i PR. Publishing Director w London Wall Publishing, sekretarz Car of the Year Polska, członkini Sektorowej Rady ds. Kompetencji Sektora Komunikacji Marketingowej, Polskiego Stowarzyszenia Public Relations, Polskiego Towarzystwa Komunikacji Społecznej oraz Polskiego Naukowego Towarzystwa Marketingu. Posiada doświadczenie prowadzeniu kampanii komunikacyjnych i marketingowych, e-commerce oraz działaniach wspomagających e-biznes.

## Budowanie wizerunku urzędu w sieci – skuteczna komunikacja i zarządzanie informacją w przestrzeni online



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



**22 kwietnia 2025 r.**

**Szkolenie w godzinach 9:00-13:00**



**Cena: 449 PLN netto/os. Przy zgłoszeniach do 8 kwietnia 2025 r. cena wynosi: 409 PLN netto/os.** Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

### CENA zawiera:

udział w profesjonalnym szkoleniu on-line z możliwością zadawania pytań, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia.

### DANE DO KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej im. Jerzego Regulskiego, Centrum Szkoleniowe w Łodzi  
ul. Jaracza 74, 90-242 Łódź  
tel. 605 909 355, [biuro@frdl-lodz.pl](mailto:biuro@frdl-lodz.pl)

## DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

Nazwa i adres nabywcy  
(dane do faktury)

Nazwa i adres odbiorcy

NIP

Telefon

1. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,  
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

2. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,  
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub co najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe)

TAK

NIE

Proszę o przesłanie faktury na adres mailowy: .....

Proszę o przesłanie certyfikatu na adres mailowy: .....

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora [www.frdl-lodz.pl](http://www.frdl-lodz.pl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

**Zgłoszenia prosimy przesyłać do 16 kwietnia 2025 r.**

**UWAGA!** Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia. Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem jest równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. Płatność należy uregulować przelewem na podstawie wystawionej i przesłanej FV.

Podpis osoby upoważnionej \_\_\_\_\_